

# 第三者意見

神戸大学大学院 経営学研究科 教授 正司 健一 様

今回、第三者意見を述べるにあたり、改めて2016年度のドラフト版を含むここ数年のレポートを通読し、何より感じたのは、JR西日本が「考動」という言葉に込めた強い思いである。そして今更ではあるが、本レポートのサブタイトルが「企業考動報告書」であったことに気付かされた。経営の基本が「企業理念」と「安全憲章」にあり、CSRを、社会の信認に応え、「企業理念」を実践することそのものであるとし、そのためにJR西日本グループが一体となって、自ら考え、行動する、すなわち考動し続けるという冒頭のメッセージは、企業理念の第一が「安全、安心、信頼できる鉄道となる」であることとあわせて、非常に重要である。これらは鉄道による旅客輸送サービス供給を基幹事業とするJR西日本が自覚する自らの強みと存在意義を基盤としたCSR経営への言及ともいえ、実際にそうあり続けてもらいたいと強く思う。

レポートでは、PDCAサイクルをベースに、非常に多岐にわたる活動が網羅的に報告されている。過去のものに比べ、若干の簡素化が図られ、読みやすくする工夫が加えられているものの、依然として情報量・文字量が多い。その分、読み応えがあるともいえるが、果たしてそれがJR西日本と読者とのコミュニケーションツールとして最良であるかを問う必要がある。レポートですべてを紹介しようとせず、あえてポイントを絞って掲載し、かつ、より詳細な情報について、例えばホームページへ誘導するといったような取捨選択を、2017年度以降ぜひ検討してはどうだろうか。

もっとも、読者が皆、昨年度分も読んでいたとは限らず、読んでいたとしても、その内容を覚えている人は少ないだろう。それだけに昨年度取り上げたので今年度は割愛する(ないし大幅にスリム化する)といった判断は容易ではない。また、本レポートの性格上、欠くことのできない押さえるべき重要項目が数多くあることも理解できる。ただ、そのような重要項目ほど継続的な取り組みであるがゆえに、毎年大きくは変わりようがないことが多い。だからこそ、JR西日本により近い立場にあるだろう恒常的な読者ほど、重要項目を読み飛ばしてしまうのではないかと懸念する。その最たるものの一つが、安全への取り組みであろう。

定番の情報発信が慣れを呼んでしまうことの怖さは、とりわけ鉄道事業に関わっている社員の皆さんには言わずもがなだろう。この点、レイアウト変更も含め、再度読んでもらうための努力の跡が見受けられる点は好感が持てるが、更に改善できる余地もあるように思えた。

また、読者の理解を深めるためには、例えば、輸送障害については、どのようにして計測しているのか(何分以上の遅れが、どこに起きた時点でカウントしているかなど)を説明するといった工夫を加えると、情報を読み解く一助となり、更に良かったのではないかな。

CSRの重点8分野は、鉄道事業を営む企業としていずれもその重要性が理解でき、関心をひく事項ばかりであるが、評者としては、中でも2016年度のレポートの特集のテーマにもなっている「地域との共生」に注目していきたい。よく言われるように鉄道事業は地域を離れては存在できない。それがため、企業として発展するためには、沿線外の地域で新たな事業展開することも必要になってくるだろうが、基本は沿線地域と共に成長することにあると考えられる。今回の特集で紹介された、京都鉄道博物館、地域の魅力を発信・再発見する企画列車、駅前再開発、病院などの取り組みは、例えば鉄道博物館が地域防災拠点の一角を担っているように、単に事業という視点だけで語ることはできない。今後も、沿線地域の期待と信頼性に応え、そのニーズを先取りする展開を強く期待している。更に、2017年度はグループ社員の考動の成果としての地域の方々との協同の取り組み事例のより積極的な紹介にも大いに期待している。



## ご意見を受けて



取締役兼常務執行役員  
総合企画本部長  
緒方 文人

本レポートの発行にあたり、貴重なご意見をいただき感謝申し上げます。

私たちの存在意義は、第一義的には鉄道によりお客様を安全に目的地までご案内することにあります。そして、地域を離れては存在し得ないからこそ、地域の皆様とともに地域の活性化を図っていくことを期待されています。これらの実現に向けて考動し続けることがJR西日本グループにおけるCSRの実践そのものです。ご意見いただきましたように、鉄道事業を核に地域の皆様の暮らしをサポートするJR西日本グループだからこそ、社会的課題の解決に貢献できる分野は多々あると考えています。

CSRと経営は一体との認識のもと、CSRへの取り組みをグループ全体で一層推進し、社会的課題の解決とJR西日本グループの持続的な成長の両立をめざしていきます。

レポートの制作にあたっては、更なる改善についてのご意見を踏まえ、掲載内容や紹介方法を工夫し、発信の質を高めています。そして、私たちの取り組みに対するご理解、適正な評価、ひいては社員の自信や誇りにつなげていきたいと思っております。

これからも、社会のニーズを先取りし、新たな価値を創造するJR西日本グループの姿をご紹介できるよう、日々、取り組みの継続と進化に努めていきます。